

FAQ MSC

1. Какво представлява потвържденията за кредит за бъдещо круизно пътуване на MSC Cruises?

Круизните ваучери на MSC са мярка, предприета за обезщетяване на хората, които имат изцяло или частично непредоставяне на услугата круизно пътуване поради пандемията със заболяването COVID-19.

2. На кого се изпраща това потвърждение?

Потвържденията за кредит за круизно пътуване се изпращат директно на Юзит Калърс, официален представител на круизната компания, от която е била закупена оригиналната резервация.

3. Каква е стойността на потвърждението?

Сумата, отбелязана на ваучера, е точната сума, която сте заплатили към Юзит Калърс, независимо дали плащането е само депозит за круизно пътуване или е пълната сума.

4. Ако резервацията ми не е платена ще получа ли потвърждение?

Ваучер се изпраща само при платен минимален депозит в размер на €50 на човек.

5. Кой ще предоставя потвържденията на засегнатите клиенти?

Юзит Калърс като официален представител на круизната компания, от която е била закупена оригиналната резервация, в случая MSC Cruises.

7. Може ли потвърждението да се прехвърли на трето лице?

Всички ваучери са поименни и се издават на титуляря на резервацията и не могат да се прехвърлят на трети лица.

8. В допълнение към круизния ваучер MSC предлагат ли допълнителен бонус на клиентите си с анулирани пътувания?

Да, **MSC Cruises** имат бонус в допълнение към новото круизно пътуване. Всички гости ще получат борден кредит, зареден в круизната им карта, на

стойност 200 € на каюта за круизи от 7 и повече нощувки или 100€ на каюта за круизи с по-малка продължителност.

Този борден кредит може да се използва само на борда по време на новото плаване. В случай, че не бъде изразходван изцяло, неизползваната част от бордния кредит ще бъде осребрявана в края на круиза;

9. Кои услуги могат да бъдат закупени на борда с този борден кредит? Има ли ограничение?

Не, ограничения няма. Може да използвате този борден кредит, за да покриете такса обслужване, трансфер на круизната компания, брегова екскурзия, пакет напитки или каквото друго решите.

10. Докога е валидно това потвърждение за кредит за бъдещо круизно пътуване?

При **MSC Cruises** сумата на потвърждението може да се използва за закупуване на бъдещо пътуване с дати на заминаване **до 31 декември 2021г.**

11. Ако сумата на потвърждението е по-висока от стойността на новото круизно пътуване мога ли да получа разликата в брой?

Не, но не губите сумата. В случай, че стойността на новата резервация е по-ниска от сумата, посочена в потвърждението ви, то оставащата сума може да се използва за допълнителни продукти към новото круизно пътуване (напитки на борда, брегови екскурзии, тематични вечери, такса обслужване на борда и др.).

12. Ако сумата на потвърждението е по-ниска от стойността на новото пътуване трябва ли да доплатя разликата?

В случай, че стойността на новата резервация надвишава сумата, посочена в потвърждението ви (напр.поради допълнителни пристанищни такси и други такси - разлика в сезон, вид каюта, по-висок клас кораб и др.), разликата следва да бъде допълнително заплатена от вас.

13. Това потвърждение за кредит да круизно пътуване ще бъде ли съвместимо с бъдещи промоции на MSC Cruises?

Да, няма проблем, потвърждението може да се съчетае с всяка една промоция на MSC Cruises.

14. Ако в една резервация има повече от една каюта, потвърждението за кредит ще бъде ли дадено само на един човек или сумата ще се раздели между каютите?

Ако в една резервация е имало повече от една каюта, титулярят по резервацията може да поиска разпределение на стойността на ваучера и към други лица от оригиналната резервация, ако те не желаят вече да пътуват заедно с титуляря. Трябва да се свържете с Юзит Калърс, за да задвижат желанието ви към круизната компания.

15. Ще има ли ограничение в изборът на нова дестинация, маршрут или кораб?

Използването на услугата за дестинация, различна от първоначалната, не е проблем стига услугата да бъде осъществена в рамките на оказаното от гореспоменатата круизна компания време. Няма ограничение за маршрут, вид на каютата или избор на кораб.

16. Ако не желая да се възползвам от потвърждението за кредит за круизно пътуване мога ли да поискам възстановяване на заплатените суми?

Не, круизната компания MSC Cruises не възстановява суми за неосъществено пътуване, издава само потвърждения за кредит за бъдещо круизно пътуване.

17. Вече си закупих нов круиз, мога ли да използвам това потвърждение за кредит?

Не, потвърждение за кредит за круизно пътуване може да се използва след издаването му.

18. Мога ли да използвам Потвърждението за кредит за круизно пътуване в друга туристическа агенция?

Не, потвърждението се изпраща към съответната агенция, откъдето първоначално е закупен анулирания круиз и само в същата агенция може да бъде използвано потвърждението.

19. Ако съм анулирал круизното си пътуване преди MSC Cruises да го канселират поради форсмажорни обстоятелства, мога ли да получа потвърждение за кредит за бъдещо круизно пътуване?

Потвърждението се издава само за маршрути, принудително анулирани от круизната компания поради пандемията със COVID-19. Ако сте анулирали предварително круизното си пътуване може да поискате потвърждение за кредит. Моля, свържете се с Юзит Калърс като официален ваш представител, за да задвижи искането ви.

20. Ако си сменя датата на заминаване преди да съм получил потвърждение за кредит, мога ли да очаквам такъв в бъдеще?

Не

21. Ако реша да анулирам новото си круизно пътуване, не поради причини свързани с коронавируса, какво става?

Както при всяка нова резервация ще трябва да се заплатят съответните глоби за анулация според условията на круизната компания и ще се загуби допълнителния бонус под формата на борден кредит. В тези случаи, ако има очаквано възстановяване на суми от круизната компания, е възможно да отнеме получаването на тези суми повече време от обичайното.

29. Как мога да си резервирам новото круизно пътуване?

Заповядайте в удобно за вас време в офис на Юзит Калърс, за да ви резервираме ново круизно пътуване и да се погрижим за подробностите.

31. Имам предварително платени допълнителни услуги към анулираното си круизно пътуване, ще мога ли да си получа сумите за тях?

Всички допълнителни услуги, предварително заплатени към агенцията, ще бъдат анулирани от MSC и ще бъдат добавени като стойност към потвърждението за кредит за круизно пътуване.

